

FEUILLE DE RENSEIGNEMENT À L'INTENTION DES CLIENTS

Nous vous remercions pour votre achat d'un produit Cogan

Nous voulons que votre collaboration avec nous soit si facile qu'elle vous semble totalement naturelle. Vous trouverez ci-dessous les points clés à connaître au sujet de nos procédures standard :

01 DESSINS D'APPROBATION

Les plans soumis pour approbation précisent les détails de votre commande (mezzanines, rayonnages en porte-à-faux, produits de protection, garde-fous, cloisons ou casiers). Veuillez les étudier attentivement et les vérifier en fonction de l'état des lieux concernés.Ce qui détermine la réussite ou l'échec d'un projet personnalisé, c'est le temps et l'attention qui sont accordés à la vérification des plans soumis pour approbation sur le site.

Veuillez vérifier les mesures et apporter les changements nécessaires, s'il y a lieu. Par la suite, signez un exemplaire des plans et retournez-le à l'ingénieur responsable du projet. Important:

Le client ou l'utilisateur final est responsable des dimensions et spécifications finales. Veuillez Loter que des frais s'appliqueront pour l'ingénierie en cas d'annulation.

****Veuillez communiquer avec Cogan si vous devez faire une demande de permis ou si une vérification de dalle est nécessaire.*

02 PERMISSION

Si vous avez besoin d'un permis, Cogan vous recommande fortement de l'obtenir avant d'approuver la production de votre commande.

Cogan ne pourra pas être tenue responsable des frais supplémentaires encourus pour la modification de la conception d'une mezzanine ou de sa semelle en raison des exigences d'un permis.

03 PRODUCTION

Une fois que nous aurons reçus les plans signés, la production de votre commande sera programmée et vous serez avisé de la date d'expédition attendue. Abstenez-vous d'indiquer une date à votre client avant que nous ne vous en ayons communiqué une. Les délais de production varieront selon la taille et la complexité de votre commande. Nos estimations des dates de livraison sont généralement exactes et nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour les honorer. Toutefois, des circonstances exceptionnelles peuvent survenir.

Cogan ne peut être tenue responsable des retards de livraison attribuables à des modifications soudaines des délais d'exécution de nos fournisseurs ou de toute autre cause hors de notre contrôle raisonnable.

04 TRANSPORT & MATERIAL RECEPTION

4.1 TRANSPORTEUR

À moins d'avis contraire, Cogan expédiera votre commande de la façon qui convient le mieux, au meilleur prix possible. Si vous préférez prendre vos propres dispositions de transport, nous pouvons également vous fournir le poids total et les dimensions des palettes. Toutefois, Cogan ne peut être tenue responsable de tous dommages ou de toute perte qui pourraient survenir si vous décidez d'opter pour un transporteur de votre choix.

4.2 DATE DE LIVRAISON PRÉVUE ET RETARDS

Si vous n'êtes pas prêt à recevoir votre commande à la date de livraison prévue, nous pouvons offrir des services d'entreposage moyennant des frais supplémentaires. Les matériaux demeureront la propriété de Cogan jusqu'à ce que les frais soient entièrement payés.

En raison de la nature incontrôlable des délais de transit, Cogan ne sera pas responsable du temps d'attente des installateurs.

4.3 RÉCÉPTION DU MATÉRIEL

Il incombe uniquement au destinataire d'inspecter toutes les expéditions de Cogan et, en cas de dommages, d'indiquer immédiatement sur le connaissement qu'elles sont endommagées avant que le chauffeur quitte les lieux.

Si une expédition contient du matériel endommagé et que le connaissement n'est pas marqué comme endommagé, le client, et non Cogan, sera seul responsable d'assumer le coût de tout matériel de remplacement.

Tout matériel manquant doit être signalé à Cogan dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'expédition.

Cette politique s'applique uniquement aux commandes expédiées via les services d'expédition de Cogan. Si vous choisissez d'organiser votre propre transport, Cogan ne peut être tenu responsable des dommages liés à l'expédition ou du matériel perdu.

Tout le matériel doit être entreposé à l'intérieur en attendant l'installation. Cela permet d'éviter tout dommage causé par une exposition prolongée aux éléments. Cogan n'est pas responsable des dommages causés par le fait que le matériel est laissé à l'extérieur avant l'installation.

4.4 PIÈCES MANQUANTES

Chaque commande expédiée depuis l'installation de Cogan est inspectée et photographiée avant l'expédition. Si votre commande est incomplète à la livraison, nous nous référerons aux photos prises avant l'expédition pour déterminer si :

A. La commande complète n'a pas été chargée dans le camion

Si la commande complète n'a pas été chargée dans le camion et qu'une partie du matériel a été laissée à notre installation, nous expédierons les composants manquants dans un délai jugé raisonnable par Cogan. Nous n'offrons pas de service de livraison accélérée.

Dans certains cas, il peut être moins coûteux de se procurer le matériel localement. Nous approuverons alors un achat local et émettrons un crédit une fois la facture d'achat soumise.

B. Une partie de l'expédition a été perdue pendant le transport

Si une partie de l'expédition a été perdue pendant le transport et que Cogan a fourni les services d'expédition, nous expédierons le matériel de remplacement sans frais.

Si les arrangements d'expédition ont été effectués via votre propre transporteur désigné, une réclamation devra être initiée directement par vous auprès de votre transporteur. Nous fournirons une nouvelle soumission pour le rachat du matériel de remplacement et procéderons à la fabrication dès réception d'un nouveau bon de commande.

Cogan ne sera pas tenu responsable des coûts d'installation À MOINS que le matériel manquant ait été laissé à notre installation ou perdu pendant le transport via un transporteur de Cogan. Pour signaler du matériel manquant, veuillez contacter votre gestionnaire RFQ. Assurez-vous d'avoir le numéro de commande Cogan concerné ainsi que la liste complète des pièces manquantes.

4.5 PIÈCES DÉFECTUEUSES

Si le matériel reçu est défectueux, veuillez contacter Cogan immédiatement pour signaler le problème.

En plus du numéro de commande Cogan, veuillez fournir des photos et/ou des vidéos pour analyse. Les pièces défectueuses seront remanufacturées et réexpédiées aux frais de Cogan.

05 INSTALLATION

5.1 INSTALLATEURS AUTORISÉS DE COGAN

Nous vous suggérons fortement de recourir aux services d'un installateur Cogan autorisé pour l'installation. Veuillez communiquer avec Cogan au 888-316-2027 pour obtenir des références. Les installateurs autorisés de Cogan ont déjà travaillé avec nos produits, ce qui atténue les risques d'erreurs d'installations qui annuleraient la garantie.

5.2 LE SITE

Votre commande a été conçue pour répondre à vos exigences spécifiques. Une attention particulière a été apportée afin de garantir que les composants ont été fabriqués pour faciliter l'installation. **Toutefois, il est possible que le perçage de certains trous sur le site ainsi que l'application de retouches mineures de peinture soient nécessaires.** Cela est normal et est considéré comme faisant partie des travaux sur le terrain; l'installateur ne sera pas rémunéré.

Veuillez vous référer aux procédures d'installation figurant sur les dessins toujours fournis avec l'expédition.

5.3 CODES ET RÉGLEMENTS LOCAUX

En raison des écarts entre les différents codes de sécurité et codes du bâtiment régionaux, il est de la responsabilité du client ou de l'utilisateur final de veiller à ce que le produit soit conforme avec tous les codes applicables (électricité, incendie, sécurité, bâtiment) qui régissent son utilisation et son installation.

Le client ou l'utilisateur final peut prendre les dispositions nécessaires pour que le produit Cogan soit installé et testé de manière à respecter tous les codes de sécurité locaux, provinciaux ou étatiques. S'il y a lieu, le client ou l'utilisateur final doit obtenir les permis étatiques, provinciaux ou locaux nécessaires avant d'utiliser le produit Cogan. Il est de la responsabilité du client ou de l'utilisateur final d'obtenir les permis nécessaires, à ses frais.

06 RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

Cogan offre une garantie structurelle à vie limitée et une garantie d'un an sur les travaux effectués ou les matériaux fournis.

Si vous rencontrez un problème avec l'un de nos produits, veuillez contacter le service à la clientèle Cogan au 888-316-2027 et fournir votre numéro de commande. Nous entamerons alors le processus d'enquête sur votre réclamation.

N'essayez pas de résoudre le problème sans l'autorisation de Cogan, car cette action annulera nos garanties. Nous n'acceptons aucun frais rétroactif pour des réparations, modifications ou altérations effectuées sans l'approbation de Cogan. Nous ne sommes également pas responsables des dommages causés par le dépassement des conditions et de la capacité pour lesquelles le produit a été conçu.

07 REMBOURSEMENTS

Le remboursement ne comprend pas les frais de déplacement, d'hébergement ou de per diem engagés par le client, l'utilisateur final et/ou l'équipe d'installation pour accéder au site d'installation et effectuer les travaux.

Une fois la réclamation approuvée, Cogan autorisera un budget préalable de 80 $/heure pour les contremaîtres et de 50 $/heure pour les ouvriers afin de rectifier le problème. Le nombre d'heures-homme et la location d'équipement sont soumis à révision.